Copa Mundial de la FIFA Brasil 2014™

Dossier de Información para la Prensa

FIFA WORLD CUP Brasil

Sumario

1.	**Introducción**	**4**
2.	**Información general sobre la gestión de entradas**	**4**
2.1	Estructura de la venta de entradas: Fases de Ventas	6
2.2	Categorías de precios de las entradas	7
2.3	Productos de entradas	7
2.4	Entradas para Personas con Discapacidades	8
2.5	Precios de las entradas	8
2.6	Residentes en Brasil	11
2.7	Servicios de atención al cliente	11
3.	**Información sobre las entradas**	**12**
3.1	Cantidad total de entradas	12
3.1.1	Capacidad Bruta	12
3.1.2	Capacidad de Asientos	12
3.1.3	Entradas Adquiribles	13
3.2	Grupos de Clientes	13
3.2.1	Grupos de Clientes con derechos de adquisición de entradas concedidos	13
3.2.2	Grupos de Clientes con Derechos de Adquisición de Entradas	14
3.2.3	Asignaciones al Gran Público	14
3.2.4	Visión general de las existencias de entradas	15
4.	**Solicitud y adquisición de entradas**	**16**
4.1	Fase de venta	16
4.2	Trámites de solicitud de entradas	18
4.3	Suministro de datos	19
4.4	Restricciones de venta	19
4.5	Métodos de pago	19
4.6	Periodo de notificación	20
4.7	Métodos de notificación	20
5.	**Términos y Condiciones de las Entradas**	**21**
5.1	Uso de las entradas	21
5.2	Transferencia de entradas	21
5.3	Reglamento de los estadios	21
5.4	Normativas de la venta y gestión de las entradas	21
6.	**Programas de gestión de entradas**	**22**
6.1	Asociaciones Miembros Participantes	22
6.2	Fondo de Entradas	24
6.3	Programa de Hospitalidad	24
7.	**Reglamento**	**26**
7.1	Prohibición de la reventa no autorizada, y actividades corporativas coercitivas	27
8.	**Glosario de términos clave**	**27**
9.	**Información general sobre la gestión de entradas**	**27**
9.1	Servicios de atención al cliente	27
9.2	Consultas de los medios de comunicación	27

1 Introducción

La Copa Mundial de la FIFA 2014™ se celebrará del 12 de junio al 13 de julio de 2014 y constará de 64 partidos, disputados en 12 ciudades. En ella participarán 32 equipos, y se pondrán a la venta aproximadamente tres millones de entradas para los 64 partidos.

El Dossier de Información para la Prensa contiene todos los datos correspondientes a la gestión de las entradas para la Copa Mundial de la FIFA 2014™.

ORGANISMOS Y ENTIDADES PARTICIPANTES EN LAS OPERACIONES DE LA GESTIÓN DE ENTRADAS

La FIFA se esforzará para garantizar que todos los aficionados al fútbol de Brasil y del mundo entero dispongan de pleno acceso a las entradas. Por consiguiente, la FIFA ha fundado una entidad especial, FIFA Ticketing AG, presidida por el Secretario General de la FIFA, Jerôme Valcke, y ha creado además una Subcomisión de Gestión de Entradas, presidida por Horst R. Schmidt, completamente dedicada a cumplir con el cometido de definir la política de la gestión de entradas para la Copa FIFA Confederaciones 2013 y la Copa Mundial de la FIFA 2014™ y todas las decisiones relativas a dicha función. FIFA Ticketing AG está dirigida por representantes del organismo rector del fútbol mundial y miembros de la comunidad futbolística internacional, como la Subcomisión de Gestión de Entradas o el Presidente del Comité Organizador Local, José María Marín.
El FIFA Ticketing Centre (FTC), bajo la dirección de MATCH Services AG, es el centro responsable de la ejecución de las operaciones de gestión de las entradas, basada en la Política de Gestión de Entradas de la FIFA.

MANAOS
Arena Amazonia
FORTALEZA
Estadio Castelão
NATAL
Estadio das Dunas
RECIFE
Arena Pernambuco
SALVADOR
Arena Fonte Nova
CUIABÁ
Arena Pantanal
BRASILIA
Estadio Nacional
BELO HORIZONTE
Estadio Mineirão
RÍO DE JANEIRO
Estadio de Maracaná
SÃO PAULO
Arena de São Paulo
CURITIBA
Arena da Baixada
PORTO ALEGRE
Estadio Beira-Rio

2 Información general sobre la gestión de entradas

2.1 ESTRUCTURA DE LA VENTA DE ENTRADAS: FASES DE VENTAS

Al proveer una estrutura de fase de ventas organizada, la FIFA pretende ofrecer una plataforma para la adquisición de las entradas, donde todos los clientes dispongan de las mismas oportunidades justas y equitativas para conseguirlas. El sitio web oficial de la FIFA, www.FIFA.com, será el canal de ventas exclusivo de todos los productos de entradas, complementado por los Centros de Gestión de Entradas de la FIFA en las Sedes, situados en las 12 ciudades anfitrionas, donde se efectuarán ventas de entradas durante la Fase de Ventas de Última Hora.

Las primeras entradas para la Copa Mundial de la FIFA 2014™ se pondrán a la venta a partir del 20 de agosto de 2013. Durante la Fase de Ventas 1, los aficionados podrán solicitar entradas, que se adjudicarán según el método de Sorteo de Selección al Azar para las categorías 1-4 desde el 20 de agosto de 2013 hasta el 10 de octubre de 2013, y según el método de Estricto Orden de Solicitud desde el 5 de noviembre de 2013 hasta el 28 de noviembre de 2013. En ese periodo, los aficionados podrán adquirir entradas por la fecha y la sede específicas de un partido, o para seguir a un equipo, dado que, en esos momentos, todavía no se habrá decidido dónde disputará cada equipo un partido determinado (a excepción de Brasil, en calidad de equipo A1).

Durante el periodo de Sorteo de Selección al Azar, los aficionados al fútbol podrán solicitar entradas en cualquier momento, y no tendrá importancia alguna cuando se envíe la solicitud, pues todos los pedidos se procesarán juntos y a la vez. Si la cantidad de solicitudes recibidas supera la cantidad de entradas disponibles para un partido dado o para una categoría en concreto, se efectuará un Sorteo (o Sorteos) de Selección al Azar al final del periodo de Sorteo de Selección al Azar para decidir a qué solicitantes se les adjudicarán las entradas.

La Fase de Ventas 2 empezará dos días después del Sorteo Final de la competición, que se celebrará el 6 de diciembre de 2013, en el que los aficionados conocerán en qué sedes jugarán sus selecciones respectivas. La 1ª parte de la fase de ventas consistirá de nuevo en un periodo de recopilación de pedidos de entradas, cuyas solicitudes se podrán tramitar hasta el 30 de enero de 2014. Se llevarán a cabo Sorteos de Selección al Azar si las solicitudes superan la cantidad de entradas disponibles para un partido dado o para una categoría en concreto. Las entradas por Estricto Orden de Solicitud estarán disponibles entre el 26 de febrero de 2014 y el 1 de abril de 2014.

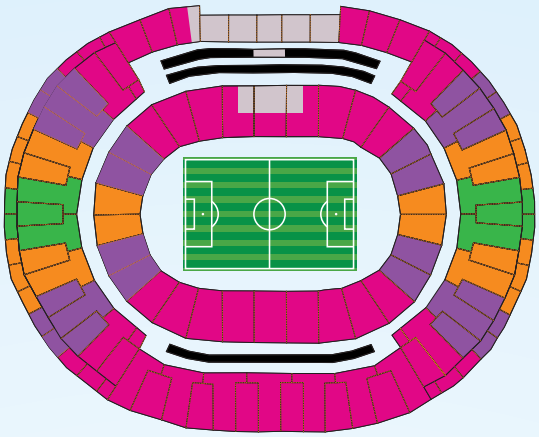
En la Fase de Venta de Última Hora, desde el 15 de abril de 2014 hasta la última jornada de partidos de la competición, las entradas estarán disponibles a la venta para todos los clientes por Internet y en los Centros de Gestión de Entradas de la FIFA situados en cada ciudad anfitriona de Brasil. Para más información, consulte la sección 4.2.

2.2 CATEGORÍAS DE PRECIOS DE LAS ENTRADAS

Como en las ediciones anteriores, las entradas de la Copa Mundial de la FIFA 2014™ estarán disponibles en cuatro (4) categorías de precios.

- **Categoría 1:** es la más cara y está situada en las mejores zonas de los estadios**.**
- **Categorías 2 y 3:** están ubicadas adyacentes a la zona de la Categoría 1.
- **Categoría 4:** es la más económica y está reservada exclusivamente a los residentes en Brasil.

La FIFA determina la categorización de cada localidad del estadio partido a partido. Esto significa que (i) la categoría de las entradas podría variar de un partido a otro; (ii) todas las categorías de entradas se componen de asientos en las gradas superiores e inferiores de los estadios; (iii) la categorización de las entradas no se ve afectada por las condiciones de la jornada de partidos, por ejemplo meteorológicas; y (iv) los límites de una categoría de entradas pueden variar de un partido a otro. Tal diferenciación es necesaria para garantizar que se pueda poner la máxima cantidad de entradas a disposición de los aficionados al fútbol.



LEYENDA

- Categoría 1
- Categoría 2
- Categoría 3
- Categoría 4
- Hospitalidad / palcos
- De cortesía. No a la venta al público

El diagrama del estadio de más arriba, es un ejemplo representativo de cómo pueden ser aplicadas las diferentes categorías (incluyendo otros grupos de clientes).

2.3 PRODUCTOS DE ENTRADAS

Hay disponibles tres tipos de entradas para la Copa Mundial de la FIFA 2014™:

- Las Entradas para Partidos Individuales son entradas para un partido específico.
- Los Abonos de Entradas Conectadas a un Estadio Específico (VST) son series de entradas para una sede en concreto. Los abonos incluyen partidos de la Fase de Grupos (excepto el partido inaugural), octavos de final y el partido por el tercer puesto disputados en una sede determinada.
- Los Abonos de Entradas para un Equipo Específico (TST) son series de entradas para seguir a la selección nacional que elija el cliente. Dependiendo de qué Abono TST se solicite, los Abonos TST pueden incluir entre 3 y 7 partidos (TST-3, TST-4, TST-5, TST-6 y TST-7). Los Abonos TST adquiridos garantizan al cliente entradas para cada ronda de la competición que aparezcan incluidas en su TST, independientemente de que su propio equipo se clasifique o no para ellas. La tabla siguiente ilustra cómo se aplica el principio de los Abonos de Entradas para un Equipo Específico.

FASE DE LA COMPETICIÓN	ENTRADAS RECIBIDAS PARA LOS ABONOS TST	
	EL EQUIPO ELEGIDO PARTICIPA EN ESTA FASE	EL EQUIPO ELEGIDO NO PARTICIPA EN ESTA FASE
Partidos de la Fase de Grupos	Una entrada para cada uno de los tres partidos de la Fase de Grupos que dispute su equipo (los 32 equipos que se clasifiquen para la Copa Mundial de la FIFA 2014TM disputarán los 3 partidos de la Fase de Grupos correspondientes).	
Partido de octavos de final	Entrada para el partido de su equipo en octavos de final.	Entrada para el partido de octavos de final en el que participe el ganador del grupo al que pertenecía el equipo elegido.
Partido de cuartos de final	Entrada para el partido de su equipo en cuartos de final.	Entrada para el partido de cuartos de final en el que participe el ganador del grupo al que pertenecía el equipo elegido.
Partido de semifinales	Entrada para el partido de su equipo en semifinales.	Entrada para el partido de semifinales en el que participe el ganador del grupo al que pertenecía el equipo elegido.
Final	Entrada para la gran final.	

2 Información general sobre la gestión de entradas

2.4 ENTRADAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES (EPD)

Para la Copa Mundial de la FIFA 2014™, y en consonancia con la legislación brasileña, como mínimo el 1% de la cantidad total de entradas a la venta se pondrán a disposición de clientes con discapacidades.

La ubicación de las localidades disponibles para los clientes con discapacidades varía de un estadio a otro. Los clientes discapacitados tendrán la opción de solicitar una entrada gratuita para un acompañante, que los ayude y escolte durante el partido.

En caso de falsedad en la declaración de una condición personal por parte del solicitante de entradas, la FIFA no aceptará ningún pedido de entradas procedente de tal persona.

2.5 PRECIOS DE LAS ENTRADAS

Para la Copa Mundial de la FIFA 2014™, las entradas se pondrán a la venta para los residentes en Brasil en reales brasileños (R$) (BRL), y para los clientes internacionales en dólares estadounidenses ($) (USD). Los precios en BRL para la Copa Mundial de la FIFA 2014™ se basan en un tipo de cambio fijo del real al dólar de 2 BRL por 1 USD. Este tipo de cambio fijo se aplicará en toda la duración del proceso de ventas de la Copa Mundial de la FIFA 2014™, independientemente de que internacionalmente se produzcan fluctuaciones de valor en ambas monedas.

Precios de las Entradas para Partidos Individuales (en dólares estadounidenses)

PARTIDO	CAT. 1	CAT. 2	CAT. 3	ENTRADAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES
Partido inaugural (nº 1)	$495	$330	$220	$220
Partidos de la Fase de Grupos (nº 2 al 48)	$175	$135	$90	$90
Octavos de final (nº 49 al 56)	$220	$165	$110	$110
Cuartos de final (nº 57 al 60)	$330	$220	$165	$165
Semifinales (nº 61 y 62)	$660	$440	$275	$275
Por el tercer puesto (nº 63)	$330	$220	$165	$165
Final (nº 64)	$990	$660	$440	$440

Los titulares de Entradas para Personas con Discapacidades tienen derecho a recibir una entrada gratuita para que un acompañante los ayude y escolte durante el partido.

Precios de Entradas para Partidos Individuales (en reales brasileños)

A los residentes en Brasil se les concederá acceso exclusivo a las entradas de la Categoría 4, que serán las más económicas de las que se pongan a la venta. El acceso exclusivo a esta categoría garantizará la posibilidad de adquirir una entrada para la Copa Mundial de la FIFA 2014™ a aquellos residentes en Brasil que de otra forma no podrían permitírselo.

PARTIDO	CAT. 1	CAT. 2	CAT. 3	CAT. 4	CAT. 4 (CON DESCUENTO)	ENTRADAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES
Partido inaugural (nº 1)	R$ 990	R$ 660	R$ 440	R$ 160	R$ 80	R$ 440
Partidos de grupos (nº 2 al 48)	R$ 350	R$ 270	R$ 180	R$ 60	R$ 30	R$ 180
Octavos de final (nº 49 al 56)	R$ 440	R$ 330	R$ 220	R$ 110	R$ 55	R$ 220
Cuartos de final (nº 57 al 60)	R$ 660	R$ 440	R$ 330	R$ 170	R$ 85	R$ 330
Semifinales (nº 61 y 62)	R$ 1,320	R$ 880	R$ 550	R$ 220	R$ 110	R$ 550
Por el tercer puesto (nº 63)	R$ 660	R$ 440	R$ 330	R$ 170	R$ 85	R$ 330
Final (nº 64)	R$ 1,980	R$ 1,320	R$ 880	R$ 330	R$ 165	R$ 880

Los titulares de Entradas para Personas con Discapacidades tienen derecho a recibir una entrada gratuita para que un acompañante los ayude y escolte durante el partido.

Precios de los Abonos de Entradas para Equipos Específicos (en dólares estadounidenses)

ABONOS TST	MÁX. Nº DE ENTR.	PRECIO POR ABONO TST				NÚMERO DE PARTIDOS				
		CAT. 1	CAT. 2	CAT. 3	EPD	PG	OCT.	CUAR.	SEMI.	FINAL
TST-3	3	$578	$446	$297	$297	3	0	0	0	0
TST-4	4	$820	$627	$418	$418	3	1	0	0	0
TST-5	5	$1,183	$869	$600	$600	3	1	1	0	0
TST-6	6	$1,909	$1,353	$902	$902	3	1	1	1	0
TST-7	7	$2,998	$2,079	$1,386	$1,386	3	1	1	1	1

Los titulares de Entradas para Personas con Discapacidades tienen derecho a recibir una entrada gratuita para que un acompañante los ayude y escolte durante el partido.

Precios de los Abonos de Entradas para Equipos Específicos (en reales brasileños)

ABONOS TST	MÁX. Nº DE ENTR.	PRECIO POR ABONO TST				NÚMERO DE PARTIDOS				
		CAT. 1	CAT. 2	CAT. 3	EPD	PG	OCT.	CUAR.	SEMI.	FINAL
TST-3	3	R$ 1,156	R$ 892	R$ 594	R$ 594	3	0	0	0	0
TST-4	4	R$ 1,640	R$ 1,254	R$ 836	R$ 836	3	1	0	0	0
TST-5	5	R$ 2,366	R$ 1,738	R$ 1,200	R$ 1,200	3	1	1	0	0
TST-6	6	R$ 3,818	R$ 2,706	R$ 1,804	R$ 1,804	3	1	1	1	0
TST-7	7	R$ 5,996	R$ 4,158	R$ 2,772	R$ 2,772	3	1	1	1	1

Los titulares de Entradas para Personas con Discapacidades tienen derecho a recibir una entrada gratuita para que un acompañante los ayude y escolte durante el partido.

Recargos por partido inaugural

El valor nominal de las entradas para el partido inaugural de la Copa Mundial de la FIFA 2014™, que incluye la ceremonia inaugural, es superior al valor nominal de las entradas correspondientes a los demás partidos de la Fase de Grupos. Por consiguiente, al precio de la entrada se le añadirá un recargo por partido inaugural si el equipo que haya elegido el comprador resulta agraciado para disputar dicho encuentro. Los Abonos TST adquiridos para seguir a la selección de Brasil ya incluyen el recargo por partido inaugural, pues Brasil competirá en él. La lista que incluimos a continuación muestra los precios de los Abonos TST para Brasil y el equipo A2.

Precios de los Abonos TST (en dólares estadounidenses) para Brasil y el equipo A2 (incluido el recargo por partido inaugural)

ABONOS TST	MÁX. Nº DE ENTR.	PRECIO POR ABONO TST				NÚMERO DE PARTIDOS				
		CAT. 1	CAT. 2	CAT. 3	EPD	PG	OCT.	CUAR.	SEMI.	FINAL
TST-3	3	$930	$660	$440	$440	3	0	0	0	0
TST-4	4	$1,172	$842	$561	$561	3	1	0	0	0
TST-5	5	$1,535	$1,084	$743	$743	3	1	1	0	0
TST-6	6	$2,261	$1,568	$1,045	$1,045	3	1	1	1	0
TST-7	7	$3,350	$2,294	$1,529	$1,529	3	1	1	1	1

Los titulares de Entradas para Personas con Discapacidades tienen derecho a recibir una entrada gratuita para que un acompañante los ayude y escolte durante el partido.

Precios de los Abonos TST (en reales brasileños) para Brasil y el equipo A2 (incluido el recargo por partido inaugural)

ABONOS TST	MÁX. Nº DE ENTR.	PRECIO POR ABONO TST				NÚMERO DE PARTIDOS				
		CAT. 1	CAT. 2	CAT. 3	EPD	PG	OCT.	CUAR.	SEMI.	FINAL
TST-3	3	R$ 1,860	R$ 1,320	R$ 880	R$ 880	3	0	0	0	0
TST-4	4	R$ 2,344	R$ 1,684	R$ 1,122	R$ 1,122	3	1	0	0	0
TST-5	5	R$ 3,070	R$ 2,168	R$ 1,486	R$ 1,486	3	1	1	0	0
TST-6	6	R$ 4,522	R$ 3,136	R$ 2,090	R$ 2,090	3	1	1	1	0
TST-7	7	R$ 6,700	R$ 4,588	R$ 3,058	R$ 3,058	3	1	1	1	1

Los titulares de Entradas para Personas con Discapacidades tienen derecho a recibir una entrada gratuita para que un acompañante los ayude y escolte durante el partido.

2 Información general sobre la gestión de entradas

Precios de los Abonos de Entradas Conectadas a un Estadio Específico (en dólares estadounidenses)

SEDE	PRECIOS DE ABONOS DE ENTRADAS CONECTADAS A UN ESTADIO ESPECIFICO				NÚMERO DE PARTIDOS		
	CAT. 1	CAT. 2	CAT. 3	Entradas para Personas con Discapacidades	PARTIDOS DE GRUPO	OCTAVOS.	3ER PUESTO
Belo Horizonte	$920	$705	$470	$470	4	1	0
Brasilia	$1,250	$925	$635	$635	4	1	1
Cuiabá	$700	$540	$360	$360	4	0	0
Curitiba	$700	$540	$360	$360	4	0	0
Fortaleza	$920	$705	$470	$470	4	1	0
Manaos	$700	$540	$360	$360	4	0	0
Natal	$700	$540	$360	$360	4	0	0
Porto Alegre	$920	$705	$470	$470	4	1	0
Recife	$920	$705	$470	$470	4	1	0
Río de Janeiro	$920	$705	$470	$470	4	1	0
Salvador	$920	$705	$470	$470	4	1	0
São Paulo	$745	$570	$380	$380	3	1	0

Los titulares de Entradas para Personas con Discapacidades tienen derecho a recibir una entrada gratuita para que un acompañante los ayude y escolte durante el partido.
El VST para São Paulo no incluye el partido inaugural de la Copa Mundial de la FIFA 2014™.

Precios de Abonos de Entradas Conectadas a un Estadio Específico (en reales brasileños)

SEDE	PRECIOS DE ABONOS DE ENTRADAS CONECTADAS A UN ESTADIO ESPECIFICO						NÚMERO DE PARTIDOS		
	CAT. 1	CAT. 2	CAT. 3	CAT. 4	CAT. 4 (CON DESCUENTO)	Entradas para Personas con Discapacidades	PARTIDOS DE GRUPO	OCTAVOS.	3ER PUESTO
Belo Horizonte	R$ 1,840	R$ 1,410	R$ 940	R$ 350	R$ 175	R$ 940	4	1	0
Brasilia	R$ 2,500	R$ 1,850	R$ 1,270	R$ 520	R$ 260	R$ 1,270	4	1	1
Cuiabá	R$ 1,400	R$ 1,080	R$ 720	R$ 240	R$ 120	R$ 720	4	0	0
Curitiba	R$ 1,400	R$ 1,080	R$ 720	R$ 240	R$ 120	R$ 720	4	0	0
Fortaleza	R$ 1,840	R$ 1,410	R$ 940	R$ 350	R$ 175	R$ 940	4	1	0
Manaos	R$ 1,400	R$ 1,080	R$ 720	R$ 240	R$ 120	R$ 720	4	0	0
Natal	R$ 1,400	R$ 1,080	R$ 720	R$ 240	R$ 120	R$ 720	4	0	0
Porto Alegre	R$ 1,840	R$ 1,410	R$ 940	R$ 350	R$ 175	R$ 940	4	1	0
Recife	R$ 1,840	R$ 1,410	R$ 940	R$ 350	R$ 175	R$ 940	4	1	0
Río de Janeiro	R$ 1,840	R$ 1,410	R$ 940	R$ 350	R$ 175	R$ 940	4	1	0
Salvador	R$ 1,840	R$ 1,410	R$ 940	R$ 350	R$ 175	R$ 940	4	1	0
São Paulo	R$ 1,490	R$ 1,140	R$ 760	R$ 290	R$ 145	R$ 760	3	1	0

Los titulares de Entradas para Personas con Discapacidades tienen derecho a recibir una entrada gratuita para que un acompañante los ayude y escolte durante el partido.
El VST para São Paulo no incluye el partido inaugural de la Copa Mundial de la FIFA 2014™.

2.6 RESIDENTES EN BRASIL

En consonancia a la Ley General/ Lei Geral de la Copa MundialTM (ley nº 12.663/2012) para la Copa Mundial de la FIFA 2014™, y según el acuerdo que alcanzaron la FIFA y el Gobierno Federal de Brasil sobre las operaciones de gestión de entradas para la Copa Mundial de la FIFA 2014™, la FIFA pondrá en práctica principios de adjudicación de entradas que atañen a ciertos miembros del gran público.

- Las entradas de la Categoría 4 se pondrán a disposición exclusivamente de los residentes en Brasil (lo que incluye extranjeros residentes en Brasil).
- Los estudiantes, personas ancianas y miembros de la Bolsa Familia residentes en Brasil tienen derecho a recibir un descuento del 50% en las entradas y en los abonos de entradas de la Categoría 4.
- Los estudiantes, personas ancianas y miembros de la Bolsa Familia entrarán en un Sorteo de Selección al Azar prioritario de las primeras 300.000 entradas de la Categoría 4 para la Copa Mundial de la FIFA 2014™.
- Además, la FIFA concederá descuentos del 50% a las personas ancianas (personas mayores de 60 años con fecha del día de la Final de la Copa Mundial de la FIFA 2014™) que sean residentes en Brasil y adquieran entradas y abonos de entradas de las Categorías 1-3, así como Entradas y Abonos de Entradas para Personas con Discapacidades.
- En caso de falsedad en la declaración de una condición personal por parte del solicitante de entradas, la FIFA no aceptará ninguna solicitud de entradas que efectúe tal persona.
- No se concederán otros descuentos ni otros derechos preferenciales a ningún otro miembro del Gran Público para las entradas de las Categorías 1-3. Los individuos que cumplan más de uno de los criterios de elegibilidad mencionados anteriormente no tendrán derecho a descuentos múltiples en el precio de sus entradas.

2.7 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El FIFA Ticketing Centre estará a disposición de los clientes para proporcionarles más información y solucionar sus dudas, a través de los métodos de contacto siguientes:

Servicio de respuesta de voz interactiva (IVR) y Centro de Llamadas

Este servicio proporciona a los clientes una selección de opciones de respuestas e información automatizadas, incluida la opción de introducir su identificación de solicitud de entradas para recibir una actualización del estado de su pedido. El servicio IVR para la Copa Mundial de la FIFA 2014™ estará disponible desde el principio de la venta de entradas, el 20 de agosto de 2013. Los números de teléfono del IVR son los siguientes:

- Nacional: 0300 021 2014
- Internacional: 0041 (0) 445 831 000

Ambos números ofrecen al cliente la posibilidad de transferir su llamada a un operador del Centro de Llamadas.

Formulario de contacto en el sitio web

Los clientes que visiten la sección dedicada a la gestión de las entradas para la Copa Mundial de la FIFA 2014™ en www.FIFA.com/ticketing dispondrán de la opción de rellenar y enviar un formulario de contacto. Se pedirá a los clientes que, antes de presentar el formulario, proporcionen cierta información, como su nombre, su dirección de correo electrónico y el asunto (que se puede seleccionar en una lista desplegable), para que el FTC pueda catalogar las consultas y responder a ellas con precisión y celeridad.

3 Información sobre las entradas

3.1 CANTIDAD TOTAL DE ENTRADAS

La cantidad total de entradas se basa en los aforos de los estadios elegidos para cada partido. La cantidad total de entradas disponibles para su compra se define como Capacidad Adquirible, que es una proporción de la Capacidad de Asientos, que a su vez es una proporción de la Capacidad Bruta, tal y como se explica en las secciones siguientes.

3.1.1 Capacidad Bruta

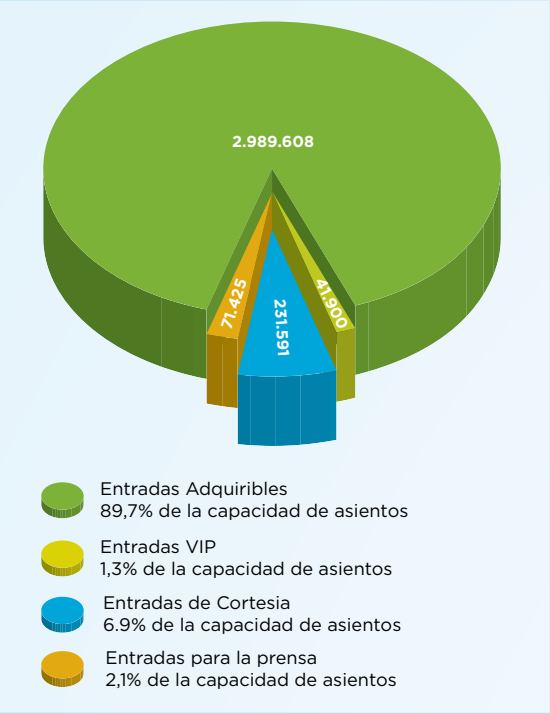
La Capacidad Bruta es la cantidad total de asientos existentes en el estadio antes de que se efectúen reducciones debido a cambios en el recinto (asientos bloqueados), como puedan ser nuevas ubicaciones de las cámaras y vallas publicitarias. La Capacidad Bruta total para la Copa Mundial de la FIFA 2014™ se sitúa actualmente en torno a las 3.720.225 localidades. Se calcula que los 12 estadios de la Copa Mundial de la FIFA™ poseen las siguientes Capacidades Brutas

Estadio	Sede	Capacidad Bruta*	Capacidad de Asientos*
Estadio Mineirão	Belo Horizonte	62.780	56.091
Estadio Nacional	Brasilia	72.779	65.702
Arena Pantanal	Cuiabá	44.335	39.553
Arena da Baixada	Curitiba	42.247	37.634
Estadio Castelão	Fortaleza	63.890	57.747
Arena Amazonia	Manaos	44.351	39.573
Estadio das Dunas	Natal	44.070	39.305
Estadio Beira-Rio	Porto Alegre	47.100	42.153
Arena Pernambuco	Recife	45.481	40.605
Estadio de Maracaná	Río de Janeiro	79.185	71.159
Arena Fonte Nova	Salvador	54.907	49.280
Arena de São Paulo	São Paulo	67.349	59.955

*Sujeta a cambios

3.1.2 Capacidad de Asientos

La Capacidad de Asientos total se calcula restando a la Capacidad Bruta las Reservas para Imprevistos (38.090) y los Asientos Bloqueados (347.611). La Capacidad de Asientos de **3.334.524** (89,6% de la Capacidad Bruta) comprende lo siguiente:



- **2.989.608** Entradas Adquiribles, como se detallan en la sección siguiente.
- **41.900** entradas VIP de cortesía, según cálculos actuales, en espera de que se finalice la configuración definitiva para los 64 partidos. En esta fase, ésta es la cifra de entradas reservadas para la tribuna VIP y VVIP. Las localidades en la tribuna VIP se dividen a partes iguales entre la FIFA y el Comité Organizador Local ("COL"). La FIFA y el COL invitarán directamente a los huéspedes VIP antes del certamen. Entre ellos figuran jefes de estado.
- **231.591** entradas de cortesía, que se han reservado para acompañantes de clientes con discapacidades, delegaciones de los equipos participantes, afiliados comerciales, observadores, personal médico y personal técnico. Incluyen 100.000 entradas del Fondo de Entradas, que se repartirán entre el gobierno brasileño y los trabajadores de los estadios.
- **71.425** entradas de cortesía para los representantes de los medios de comunicación, según cálculos actuales, pues la configuración definitiva no se ha concluido todavía para los 64 partidos. En este momento, esta cantidad de entradas se ha reservado para las posiciones de comentaristas de TV/ Radio, las posiciones de trabajo de la prensa, los asientos de los observadores y las posiciones de los fotógrafos.

3.1.3 Entradas Adquiribles

La cifra total de Entradas Adquiribles se calcula restando a la Capacidad de Asientos las Entradas de Cortesía, y las Entradas VIP y las Entradas para la Prensa. La cantidad total de Entradas Adquiribles se calcula actualmente en **2.989.608** (80,4% de la Capacidad Bruta).

Las Entradas Adquiribles se reservan para el Gran Público y para los Grupos de Clientes a los que se han asignado ciertas cuotas de entradas.

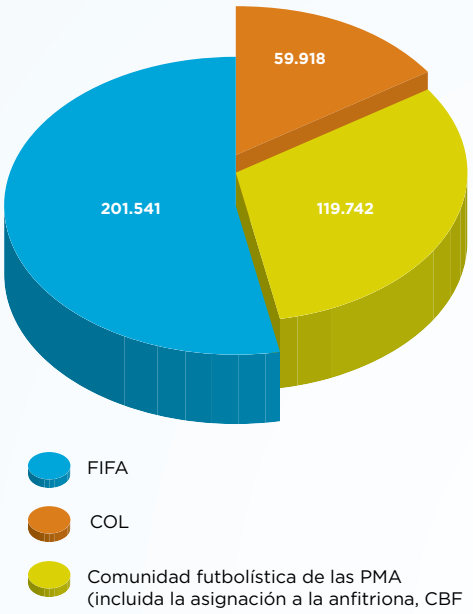
A diversos Grupos de Clientes se les ha concedido, o bien ellos han adquirido, la opción de comprar entradas.

Estas opciones de compra de entradas se estipulan en el Reglamento de Gestión de Entradas de la FIFA o en los acuerdos contractuales entre la FIFA y ciertos Grupos de Clientes.

3.2 GRUPOS DE CLIENTES

3.2.1 Grupos de Clientes con derechos de adquisición de entradas concedidos

A los siguientes Grupos de Clientes se les ha concedido, o se les concederá, la opción de adquirir entradas. Si alguna de estas entradas se queda sin vender, se añadirá a la asignación al Gran Público que se indica en la sección 3.2.3.



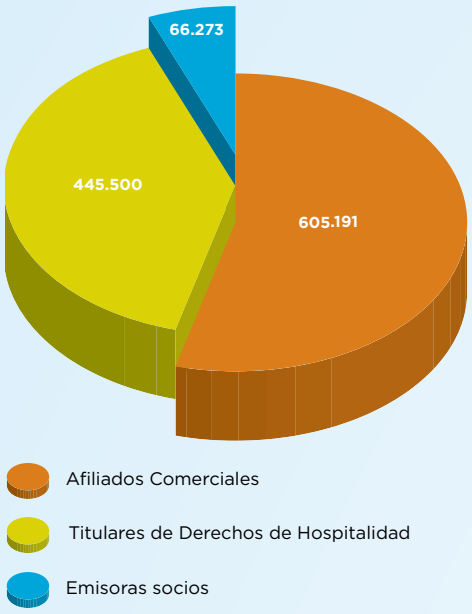
La FIFA
201.541 Entradas Adquiribles se han adjudicado a la FIFA y sus Grupos de Clientes, las Asociaciones Miembro No Participantes y las Confederaciones Continentales.

El Comité Organizador Local (COL)
59.918 (2% de las Entradas Adquiribles) se han asignado al COL.

La Comunidad Futbolística de las Asociaciones Miembro Participantes
119.742 Entradas Adquiribles se han asignado a las comunidades futbolísticas de las Asociaciones Miembro Participantes (PMA). En ellas se incluyen las 30.009 entradas (el 1% de las Entradas Adquiribles) que se han asignado a la Asociación Brasileña de Fútbol (CBF) como asignación para la nación anfitriona. La asignación para la Comunidad Futbolística consta de 700 entradas por PMA y por partido para todos los partidos en los que participe, y está pensada para alojar a los directivos y a los invitados de la PMA. Los seguidores de las PMA podrán acceder a las entradas a través de la asignación al Gran Público (para más información, consulte la sección 3.2.3).

3.2.2 Grupos de Clientes con Derechos de Adquisición de Entradas

Los afiliados comerciales (CA) tienen asignado un total de 605.191 Entradas Adquiribles. Las entradas que no se vendan de las asignadas a los 3 Grupos de Clientes se añadirán a la asignación del Gran Público reseñada en la sección 3.2.3.



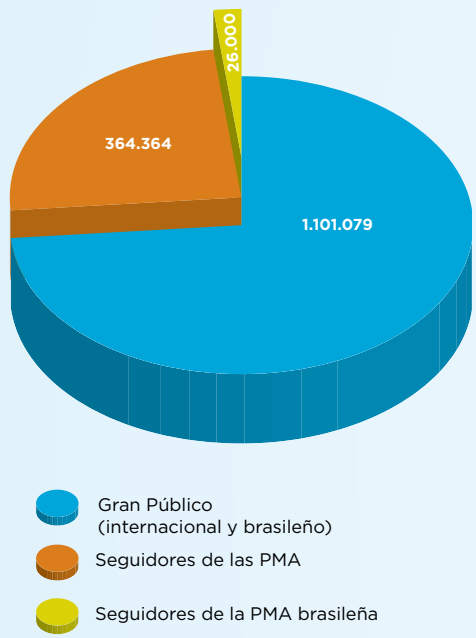
Afiliados Comerciales
Tradicionalmente, los Afiliados Comerciales usan aproximadamente el 80% de las entradas que adquieren para promociones al consumidor, donde el beneficiario final es un miembro del Gran Público. Los CA deben indicar antes de enero de 2014, como fecha tope, cuántas entradas de sus derechos de entradas comprarán, y el inventario sin usar se pondrá de nuevo a la venta al Gran Público.

Titulares de Derechos de Hospitalidad
445.500 Entradas Adquiribles se han asignado a los Titulares de Derechos de Hospitalidad. Los Paquetes de Hospitalidad están destinados a la compra por parte de empresas y miembros del Gran Público. El inventario sin usar se pondrá de nuevo a la venta al Gran Público.

Emisoras socios
66.273 Entradas Adquiribles se han asignado a las emisoras socios. El inventario sin usar se pondrá de nuevo a la venta al Gran Público.

3.2.3 Asignaciones al Gran Público

Gran Público internacional y brasileño. Un total de 701.079 Entradas Adquiribles se ha reservado para el Gran Público internacional y brasileño, que puede solicitarlas por Internet en los sitios web www.FIFA.com/Tickets (en inglés) y www.FIFA.com/ingressos (en portugués), y un total de 400.000 Entradas Adquiribles para el Gran Público brasileño. A excepción de las entradas de la Categoría 4 (que sólo estarán disponibles para los residentes en Brasil), todas las entradas se pondrán a disposición del Gran Público, tanto internacional como brasileño. Las Entradas Adquiribles reservadas para los demás Grupos de Clientes que no se usen, volverán a distribuirse para su venta a través de los canales de venta para el Gran Público.
La asignación inicial para el Gran Público consiste en: a) adjudicación para el Gran Público brasileño e internacional, y b) asignación para los seguidores de las PMA:



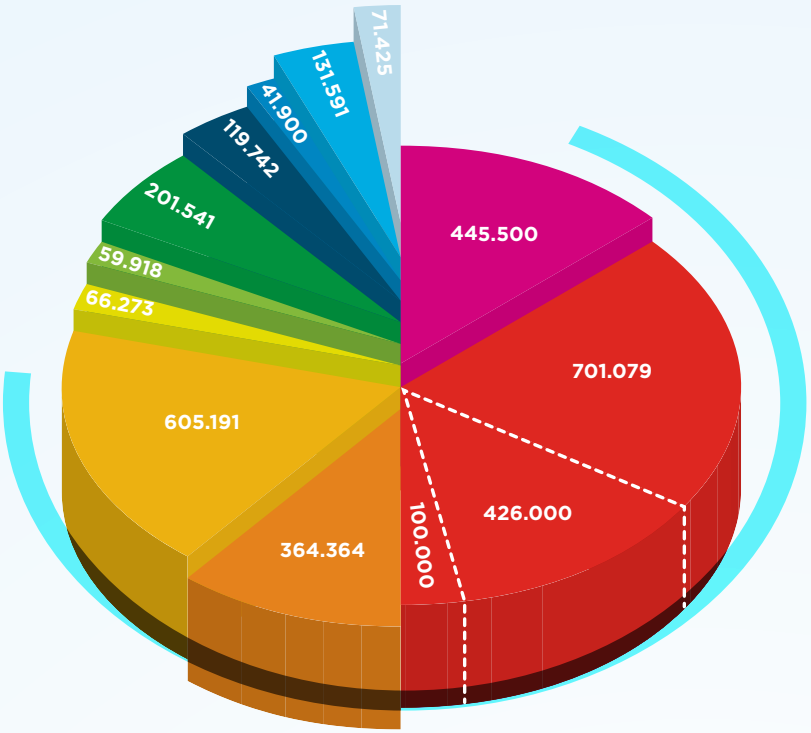
Gran Público internacional y brasileño
Un total de 1.101.079 Entradas Adquiribles se ha reservado para el Gran Público, que puede solicitarlas por Internet en los sitios web www.FIFA.com/tickets (en inglés) y www.FIFA.com/ingressos (en portugués). A excepción de las entradas de la Categoría 4 (que sólo estarán disponibles para los residentes en Brasil), todas las entradas se pondrán a disposición del Gran Público, tanto internacional como brasileño. Las Entradas Adquiribles reservadas para los demás Grupos de Clientes que no se usen, volverán a distribuirse para su venta a través de los canales de venta para el Gran Público.

Asignación para los aficionados de las PMA internacionales
Se ha reservado un total de 364.364 Entradas Adquiribles para los aficionados de las PMA. Para más información sobre las PMA, consulte la sección 6.1.

Aficionados de la PMA brasileña
Se ha reservado un total de 26.000 Entradas Adquiribles a los aficionados de la PMA brasileña.

3.2.4 Visión general de las existencias de entradas

El gráfico siguiente muestra la distribución del total de 3.334.524 entradas, tal y como se ha especificado en las secciones previas.



La línea indica la proporción de Entradas que se prevé que serán usadas por el Gran Público

- Titulares de derechos de hospitalidad (445.500)
- Gran Público internacional y brasileño (701.079)
- Gran Público brasileño (426.000)
  Gran Público Categoría 4 – 400.000
  Entradas de Seguidores de PMA reservadas para brasileños – 26.000
- Fondo de Entradas (incl.trabajadores de los estadios) (100.000)
  50.000 gobierno + 50.000 trabajadores de los estadios
- Asignación a seguidores de PMA internacionales (364.364)
  Incluyendo la Asignación para los Seguidores de PMA, sin contar la PMA de Brasil.
- Afiliados comerciales (605.191)
- Emisoras socios (66.273)
- Comité Organizador Local (59.918)
  Incluyendo el gobierno
- Comunidad futbolística no participante (201.541)
- Comunidad futbolística de las PMA y CBF (119.742)
- Entradas VIP (41.900)
- Entradas gratuitas (131.591)
- Entradas para la prensa (71.425)

4 Solicitud y adquisición de entradas

4.1 FASES DE VENTAS

Las ventas para la Copa Mundial de la FIFA 2014™ se dividen en las siguientes fases:

- **Fase de ventas 1**
  (Sorteo de Selección al Azar)
  Del 20 de agosto al 10 de octubre de 2013
  (Estricto Orden de Solicitud)
  Del 5 al 28 de noviembre de 2013
- **Fase de ventas 2**
  (Sorteo de Selección al Azar)
  Del 8 de diciembre de 2013 al 30 de enero de 2014
  (Estricto Orden de Solicitud)
  Del 26 de febrero a abril de 2014
- **Fase de Ventas de Última Hora**
  (Estricto Orden de Solicitud)
  Del 15 de abril al 13 de julio de 2014

Periodos de venta por Sorteo de Selección al Azar
Durante cada uno de los periodos de Sorteo de Selección al Azar, todas las solicitudes de entradas válidas gozarán de las mismas posibilidades de obtener entradas, independientemente de que la solicitud de entradas se haya recibido al principio del periodo de ventas o al final del proceso de recopilación de pedidos. Una vez cerrado el periodo de venta, todas las solicitudes de entradas para aquellos productos o partidos con exceso de demanda se incluirán en un sorteo de selección electrónico, que garantizará a todos los solicitantes la igualdad de oportunidades de resultar agraciados. Antes del Sorteo de Selección al Azar, el FIFA Ticketing Centre repasará todas las solicitudes presentadas para descartar la existencia de solicitudes duplicadas o fraudulentas. Una vez eliminadas dichas solicitudes, comenzará el proceso.

Para satisfacer los requisitos específicos impuestos a la Categoría 4 en virtud de la Ley General/ Lei Geral de la Copa Mundial™ (ley nº 12.663/2012), el FIFA Ticketing Centre llevará a cabo un Sorteo de Selección al Azar dedicado exclusivamente a esta categoría. Las primeras 300.000 entradas de la Categoría 4 que formen parte del Sorteo de Selección al Azar inicial se ofrecerán exclusiva y prioritariamente a personas ancianas, estudiantes y miembros de la Bolsa Familia. En este sorteo prioritario de la Categoría 4, la FIFA no concederá ninguna entrada a las solicitudes mixtas (es decir, a personas ancianas, estudiantes o miembros de la Bolsa Familia que soliciten entradas conjuntamente con otras personas).

Periodo 1 de Sorteo de Selección al Azar:
Del 20 de agosto de 2013 al 10 de octubre de 2013
Este periodo de sorteo incluirá todas las solicitudes válidas recibidas entre el 20 de agosto de 2013 y el 10 de octubre de 2013 (inclusive). Para los partidos con exceso de demanda, los productos o categorías de entradas entrarán a formar parte de un Sorteo o Sorteos de Selección al Azar. El periodo de administración del Sorteo de Selección al Azar abarcará del 11 de octubre de 2013 al 4 de noviembre de 2013. Los clientes afortunados en el sorteo, los no afortunados y los parcialmente afortunados recibirán una notificación sobre el resultado, o bien podrán comprobar el estado de sus cuentas por Internet, en www.FIFA.com, o mediante el sistema IVR. La notificación se enviará a los clientes antes del comienzo del proceso de Estricto Orden de Solicitud.

Periodo 1 de Estricto Orden de Solicitud
Del 8 de diciembre de 2013 al 30 de enero de 2014
Durante este periodo, todas las solicitudes válidas se procesarán siguiendo estrictamente el orden en el que se hayan recibido y dependiendo de la disponibilidad.
Los clientes recibirán un correo electrónico en el que se les confirmará las entradas adquiridas. Los clientes que hayan solicitado Boleto como forma de pago recibirán información adicional sobre los trámites de pago del Boleto.

Constituirán la única excepción a esta regla aquellos casos en los que un adulto solicite entradas junto con estudiantes o miembros de la Bolsa Familia menores de edad (menores de 18 años). Después de que las primeras 300.000 entradas de la Categoría 4 se hayan ofrecido a personas ancianas, estudiantes y miembros de la Bolsa Familia en el Sorteo de Selección al Azar, todas las entradas remanentes de la Categoría 4 se pondrán a disposición del público residente en Brasil a través de un Sorteo de Selección al Azar. El Ministerio de Deportes observará el Sorteo de Selección al Azar, en cumplimiento de la Ley General de la Copa Mundial™.

Durante el proceso administrativo, y una vez celebrado el Sorteo de Selección al Azar, todos los solicitantes de entradas recibirán una notificación, donde se les comunicará si han resultado agraciados, si no han resultado agraciados o si han resultado parcialmente agraciados en el sorteo; de este modo, recibirán confirmación sobre si han conseguido entradas o no. Además, los clientes podrán comprobar por Internet el estado de sus solicitudes, a través de sus cuentas respectivas en las páginas dedicadas a las entradas en FIFA.com.

Periodos de Estricto Orden de Solicitud
Durante cada periodo de Estricto Orden de Solicitud, todas las solicitudes de entradas válidas se procesarán siguiendo el orden en que se hayan recibido y dependiendo de la disponibilidad. Una vez se haya procesado la solicitud de entradas, los solicitantes recibirán un mensaje de correo electrónico en el que se confirmará la compra. Los clientes que hayan solicitado Boleto como forma de pago recibirán información adicional relacionada con los trámites de pago del Boleto, una vez asignadas las entradas. Normalmente, los Boletos se expedirán el día después de la confirmación de las entradas. Las entradas disponibles en los periodos de Estricto Orden de Solicitud serán normalmente aquellas que no se hayan vendido en las fases de venta iniciales, o bien aquellas que otros Grupos de Clientes no hayan adquirido y por consiguiente puestas a disposición para su redistribución.

Fase de Venta de Última Hora
La Fase de Ventas de Última Hora empezará el 15 de abril de 2014, y seguirá en funcionamiento hasta el final de la competición. Durante la Fase de Ventas de Última Hora, los pedidos de entradas se podrán tramitar por Internet, en www.FIFA.com, o bien en los Centros de Gestión de Entradas de la FIFA, situados en cada ciudad anfitriona de Brasil. Las entradas que previamente hayan quedado sin vender o entradas que no hayan sido adquiridas y por consiguiente puestas a disposición para su redistribución, se pondrán a la venta en esta fase.

Periodo 2 de Sorteo de Selección al Azar
Del 8 de diciembre de 2013 al 30 de enero de 2014
El segundo periodo de sorteo incluirá todas las solicitudes válidas que se reciban del 8 de diciembre de 2013 al 30 de enero de 2014 (inclusive). Para los partidos con exceso de demanda, los productos o categorías de entradas entrarán a formar parte de un Sorteo o Sorteos de Selección al Azar. El periodo de administración del Sorteo de Selección al Azar abarcará del 31 de enero de 2014 al 25 de febrero de 2014. Los clientes afortunados en el sorteo, los no afortunados y los parcialmente afortunados recibirán una notificación sobre el resultado, o bien podrán comprobar el estado de sus cuentas por Internet, en www.FIFA.com, o mediante el sistema IVR. La notificación se enviará a los clientes antes del comienzo del proceso de Estricto Orden de Solicitud.

Periodo 2 de Estricto Orden de Solicitud
Del 26 de febrero de 2014 al 1 de abril de 2014
Durante este periodo, todas las solicitudes válidas se procesarán siguiendo estrictamente el orden en el que se hayan recibido y dependiendo de la disponibilidad. Los clientes recibirán un correo electrónico en el que se les confirmará las entradas adquiridas. Los clientes que hayan solicitado Boleto como forma de pago recibirán información adicional sobre los trámites de pago del Boleto.

Fase de Ventas de Última Hora:
Del 15 de abril de 2014 al 13 de julio de 2014
Durante este periodo, todas las entradas se adquirirán en tiempo real y por Estricto Orden de Solicitud, en el sitio web www.FIFA.com y en los Centros de Gestión de Entradas por todo Brasil, dependiendo de la disponibilidad.

4 Solicitud y adquisición de entradas

4.2 TRÁMITES DE SOLICITUD DE ENTRADAS

El canal exclusivo de ventas y gestión de entradas para el Gran Público es el sitio web oficial www.FIFA.com. Durante la Fase de Ventas de Última Hora, los aficionados también podrán comprar entradas pagando en metálico o con tarjeta de crédito en los Centros de Gestión de Entradas de la FIFA en las Sedes, situados en cada ciudad anfitriona de Brasil.

Dependiendo de la fase de ventas en la que se envíe, la solicitud se tramitará por Estricto Orden de Solicitud o se inscribirá en el proceso de Sorteo de Selección al Azar, como en las ediciones previas de la Copa Mundial de la FIFA™.

Para más información sobre estos trámites, consulte la sección anterior: 4.1 Fases de Ventas. Una vez procesada la solicitud del cliente, el pago se tramitará automáticamente en la tarjeta de crédito que se haya especificado, o se expedirá el pago a través de Boleto. En ambos casos, el cliente recibirá por correo electrónico la notificación del estado de su solicitud. Dependiendo de la recepción completa del pago y de que el cliente presente una prueba de identidad, el titular podrá recoger sus entradas en un Centro de Gestión de Entradas de la FIFA en las Sedes a partir de abril de 2014.

4.3 SUMINISTRO DE DATOS

Los datos recabados de los solicitantes de entradas, junto con todos los invitados, (internacionales y brasileños) que deseen adquirir entradas serán:

- Tratamiento
- Nombre de pila
- Segundo nombre de pila
- Apellidos completos (tal y como aparezcan en el documento de identificación)
- Fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- Documento de identificación
  - Pasaporte o número de DNI en el caso de los aficionados internacionales
  - Cadastro de pessoas fisicas (CPF) o Registro Geral (RG) en el caso de los residentes en Brasil
- País de residencia

Además, los solicitantes de entradas deberán proporcionar los siguientes datos de contacto:

- Señas del domicilio
- Código de Endereçamento Postal (CEP) en el caso de los residentes en Brasil, o código postal o ZIP en el caso de los aficionados internacionales
- Dirección de correo electrónico (no obligatoria)
- Número de teléfono de contacto

4.4 RESTRICCIONES DE VENTA

La cantidad máxima de entradas que un cliente puede solicitar es de cuatro (4) entradas por partido, y todas ellas deben pertenecer a la misma categoría para cada partido. El cliente puede solicitar entradas para hasta 7 partidos; sin embargo, no puede solicitar entradas para 2 partidos que se disputen el mismo día. Los clientes podrán solicitar Entradas para Partidos Individuales, Abonos VST y TST, pero deberán atenerse a las restricciones de venta.

Se deberá comprar una entrada para cada persona que desee asistir a un partido, independientemente de la edad. Los individuos que vayan acompañados de niños o adolescentes deberán poseer la necesaria autorización de los padres o tutores legales de los menores.

4.5 MÉTODOS DE PAGO

Los residentes en Brasil podrán adquirir entradas mediante las siguientes formas de pago:

- VISA

WORLDWIDE PARTNER

FIFA World Cup™ Prefers Visa

- Otras tarjetas de crédito aceptadas
- Boleto

Todo esto estará a disposición de los clientes que soliciten entradas por Internet, en www.FIFA.com.

Los clientes internacionales podrán adquirir entradas mediante las siguientes formas de pago:

- VISA

WORLDWIDE PARTNER

FIFA World Cup™ Prefers Visa

- Otras tarjetas de crédito aceptadas
- Transferencia Bancaria

Las transferencias bancarias se aceptarán únicamente en el caso de los clientes internacionales que soliciten entradas mediante el Impreso de Solicitud de Entradas, descargable para imprimir en la sección de Gestión de Entradas de www.FIFA.com.

Durante la Fase de Ventas de Última Hora, también se aceptará el pago en metálico (sólo en reales brasileños) en los Centros de Gestión de Entradas de la FIFA situados en cada ciudad anfitriona de Brasil, tanto en el caso de los clientes brasileños como internacionales.

4 Solicitud y adquisición de entradas

4.6 PERIODO DE NOTIFICACIÓN

Todos los solicitantes agraciados, parcialmente agraciados o que no hayan sido agraciados con la adjudicación de entradas recibirán una notificación en la que se confirmará el resultado de su solicitud, o bien podrán comprobar en estado de su cuenta por Internet, en www.FIFA.com, o a través del sistema IVR.

Fase de ventas	Periodo de notificación
Fase de ventas 1: Periodo de Sorteo de Selección al Azar	Antes del 5 de noviembre de 2013
Fase de ventas 1: Periodo de Estricto Orden de Solicitud	Notificación inmediata
Fase de ventas 2: Periodo de Sorteo de Selección al Azar	Antes del 26 de febrero de 2014
Fase de ventas 2: Periodo de Estricto Orden de Solicitud	Notificación inmediata
Fase de Ventas de Última Hora	Notificación inmediata

4.7 MÉTODOS DE NOTIFICACIÓN

Todos los solicitantes agraciados o parcialmente agraciados con entradas que hayan tramitado su solicitud por Internet, en www.FIFA.com, recibirán un mensaje de confirmación por correo electrónico, o SMS si no disponen de dirección electrónica, en el que se les avisará de que se les han adjudicado entradas.

Todos los solicitantes que no hayan sido agraciados con entradas, y que hayan enviado sus solicitudes por Internet, también recibirán un mensaje por correo electrónico o SMS, en que el que se le comunicará que su solicitud no ha tenido éxito. Los solicitantes pueden también consultar el estado de su cuenta en todo momento en www.FIFA.com o en el sistema IVR. Por lo que respecta a los residentes en Brasil que hayan elegido Boleto como método de pago, los clientes recibirán un Boleto por el importe total de las entradas que se les haya asignado, y se exigirá abonar la cuantía total antes de la fecha especificada en la que expira el Boleto. Si el pago no se efectúa antes de que expire el plazo, se cancelará el pedido. Por lo tanto, a los solicitantes que paguen a través de Boleto se les pedirá encarecidamente que confirmen que han recibido y pagado su Boleto, y que comprueben el estado de sus cuentas por Internet, en www.FIFA.com, o mediante el sistema IVR, o bien que se pongan en contacto con el FTC en el caso de que tuvieran alguna duda.

5 Términos y Condiciones de las Entradas

5.1 USO DE LAS ENTRADAS

Cada entrada para la Copa Mundial de la FIFA 2014™ es un documento oficial que proporciona la prueba del permiso que posee su titular para entrar en un estadio el día del partido durante el horario de apertura. Los Términos y Condiciones Generales (TCG) describen los términos y condiciones que el cliente debe acatar durante su asistencia a la Copa Mundial de la FIFA 2014™.

Los TCG se publicarán antes de la venta en todos los canales de venta de entradas, y estarán disponibles por Internet en formato descargable, en la sección de gestión de entradas de www.FIFA.com. Los TCG se registrarán en el Registro de Títulos y Documentos ("Registro de Titulos e Documentos") a su debido tiempo antes de la competición.

Además, los TCG se imprimirán en cada Confirmación Oficial de Entradas y en el reverso de las entradas propiamente dichas (en una versión abreviada que contenga la información básica de los TCG). El contrato entre el titular de la entrada y FIFA Ticketing AG o FIFA World Cup™ Brazil Ticketing Ltda se establece en consonancia con el Reglamento de la Venta de Entradas y los TCG como condiciones para el uso de las entradas.

5.2 TRANSFERENCIA DE ENTRADAS

Las normativas de la FIFA permiten a los aficionados adquirir entradas para uso propio y para el uso de sus invitados, con el objetivo de proporcionar a todos los aficionados un acceso justo y equitativo, a los precios oficiales establecidos por la FIFA. Por las razones descritas con detalle en la sección 7.1, titulada "Prohibición de reventa no autorizada, y actividades cooperativas coercitivas", la FIFA se opone a que los revendedores del mercado secundario compren y revendan entradas para los partidos. Por consiguiente, como parte de las medidas operativas destinadas a proteger a los aficionados y la integridad de las operaciones de la gestión de las entradas de la FIFA, se han impuesto límites a las transferencias de entradas. La información detallada y completa sobre la política de Transferencia y Reventa de Entradas se publicará por Internet.

5.3 REGLAMENTO DE LOS ESTADIOS

El Código de Conducta del Estadio establece en detalle ciertas medidas y políticas de seguridad y prevención de riesgos, y proporciona directrices sobre lo que esperan las autoridades de la Copa Mundial de la FIFA™ del comportamiento de: (a) todas las personas que usen una entrada para los partidos, así como (b) todas las personas que, por razones laborales, accedan a los estadios mediante una acreditación para la competición. El Código de Conducta del Estadio se inscribirá en el Registro de Títulos y Documentos ("Registro de Títulos e Documentos") a su debido tiempo antes del certamen. Además, el Código de Conducta del Estadio está disponible en www.FIFA.com y se anunciará en los estadios en las jornadas de partido.

5.4 NORMATIVAS DE LA VENTA Y GESTIÓN DE LAS ENTRADAS

Las Normativas de la Venta y Gestión de las Entradas establecen los reglamentos y trámites requeridos durante el proceso de solicitud y adquisición de entradas. Refleja todas las condiciones de pagos y demás condiciones que los posibles clientes deberán conocer y aceptar antes de enviar sus solicitudes.

6 Programas de gestión de entradas

6.1 ASOCIACIONES MIEMBRO PARTICIPANTES

Tras el éxito de la estrategia de distribución de venta de entradas de la FIFA que se aplicó en la Copa Mundial de la FIFA 2010™, el Programa de Gestión de Entradas de las Asociaciones Miembro Participantes ("PMA") para la Copa Mundial de la FIFA 2014™ seguirá los mismos principios.

Las FIFA ha adjudicado a las PMA la siguiente asignación de entradas:

- Asignación de Entradas a la Comunidad Futbolística.
- Seguidores de la PMA (incluidos los Grupos de Asignación de Entradas).

La FIFA Ticketing Office (FTO) gestionará todo el proceso de venta y distribución de entradas a las PMA y a sus seguidores, incluida la solicitud, la confirmación, el pago y la entrega de las entradas. Para la Copa Mundial de la FIFA 2014™, se han reservado 509.000 Entradas Adquiribles a la Comunidad Futbolística de las PMA, a los Grupos de Asignación de Entradas de las PMA (TAG) y a los Seguidores de las PMA.

Asignación a la Comunidad Futbolística

Las entradas para la Comunidad Futbolística de la PMA no se gestionarán a través del nuevo sistema de venta y distribución de entradas, una medida que permitirá a cada PMA decidir las disposiciones de asignación y distribución de dichas entradas a sus directivos e invitados. Cada PMA tiene derecho a recibir 700 entradas para la Comunidad Futbolística por partido disputado (500 entradas de la Categoría 1, 100 entradas de la Categoría 2 y 100 entradas de la Categoría 3).

Asignación de entradas a los Seguidores de las PMA y a los TAG

El sistema de venta y distribución de entradas a los Seguidores de las PMA se basará en la provisión de un sitio web para las entradas de modelo normativo, que llevará como marca la imagen corporativa de cada una de las 32 PMA.

La cantidad de entradas que se ofrecerá a los seguidores de cada PMA para sus 3 partidos de la Fase de Grupos es el ocho por ciento (8%) del cupo adquirible en los respectivos estadios donde se disputarán sus encuentros. El cupo de entradas para la PMA se dividirá entre las Categorías 1, 2, 3 y las plazas para sillas de ruedas (los aficionados brasileños también tendrán acceso a asientos para personas con movilidad limitada y para personas obesas).

La provisión de entradas para los Partidos de la Segunda Fase en el cupo de entradas de las PMA depende de la participación de la PMA en cada uno de los partidos pertinentes de la Segunda Fase. A las PMA se les ofrece una cantidad fija de entradas, que representa el ocho por ciento (8%) de la cifra media de Entradas Adquiribles para todos los estadios que participan en cada etapa de la Segunda Fase.

Los solicitantes de entradas tendrán derecho a que se les considere Seguidores de una PMA si satisfacen los requisitos que establezca la PMA para facultar a los aficionados a formar parte del grupo de Seguidores de la PMA. Entre los requisitos constará al menos uno de los siguientes criterios:

- Poseer la nacionalidad del país respectivo de la PMA.
- Ser residente en el país de la PMA.
- Ser socio de un club oficial de aficionados de la PMA o miembro de un grupo de asignación de entradas que haya designado la PMA y haya aprobado la FIFA.

Los aficionados al fútbol que reúnan los requisitos para ser considerados Seguidores de una PMA tendrán acceso a las entradas que la FIFA ponga a disposición de la PMA (o podrán acceder a la asignación de entradas al Gran Público). La FTO colaborará estrechamente con las PMA que posean un club de aficionados o un programa de fidelidad, con el objetivo de garantizar que los Seguidores de dichas PMA reciban las entradas en concordancia con la Política de Gestión de Entradas de la FIFA, y con las normas de afiliación existentes y aplicables en cada uno de los clubes de aficionados de la PMA.

Las entradas se pondrán a disposición de los Seguidores de las PMA el 8 de diciembre de 2013, dos días después del sorteo final de la Copa Mundial de la FIFA 2014™.

Productos de Entradas y Precios para los Seguidores de las PMA

Las PMA y sus seguidores tendrán acceso a los dos tipos de productos de entradas siguientes:

- Entradas Fijas para un Equipo Específico: Las Entradas Fijas para un Equipo Específico están disponibles para los 3 Partidos de la Fase de Grupos que disputará la PMA (es decir, 3 encuentros entre los partidos 1 y 48).
- Entradas Condicionales para un Equipo Específico: Estas entradas están disponibles para los cuatro partidos de la fase eliminatoria (un partido de octavos de final, otro de cuartos de final, una semifinal y el partido por el tercer puesto o la final) que podría disputar la PMA (es decir, 4 encuentros entre los partidos 49 y 64).

Todas las Entradas Condicionales para un Equipo Específico están condicionadas al hecho de que la PMA se clasifique y siga avanzando por la competición. Una vez que la PMA quede eliminada, a los titulares de las Entradas Condicionales para un Equipo Específico se les reembolsará el valor nominal de la entrada menos un recargo administrativo (10$ por cliente / invitado, hasta un máximo de 40$).

Precios de las Entradas para un Equipo Específico (precios en dólares estadounidenses)

PARTIDO	CAT. 1	CAT. 2	CAT. 3	EPD
Partido inaugural (nº 1)	$495	$330	$220	$220
Partidos de la Fase de Grupos (nº 2 a 48)	$175	$135	$90	$90
Octavos de final (nº 49 a 56)	$242	$182	$121	$121
Cuartos de final (nº 57 a 60)	$363	$242	$182	$182
Semifinales (nº 61 y 62)	$726	$484	$303	$303
Partido por el 3er puesto (nº 63)	$363	$242	$182	$182
Final (nº 64)	$1,089	$726	$484	$484

Grupos de Asignación de Entradas (TAG)

La FIFA puede proporcionar entradas de la asignación de entradas para los Seguidores de las PMA a varios grupos que las respectivas PMA identifiquen como grupos prioritarios. Un grupo tendrá derecho a recibir la consideración de Grupo de Asignación de Entradas de la PMA si cumple TODOS los criterios siguientes:

- Debe ser posible identificar a todos los individuos que forman el grupo.
- El grupo debe ser una entidad relacionada con el fútbol.
- El grupo no puede ser una entidad comercial ni corporativa.
- Los individuos que forman el grupo acuerdan acatar las restricciones impuestas por domicilio.
- El grupo debe ser validado por la FIFA.

Cuando la PMA respectiva haya proporcionado a la FTO los datos de cada Grupo de Asignación de Entradas de la PMA, su aceptación como Grupo de Asignación de la PMA quedará sujeta a la validación de la FIFA.

6 Ticket Programmes

Calendario y Fase de Ventas de las PMA

El calendario estándar de la Gestión de Entradas de las PMA contiene las siguientes fases y fechas:

Periodo de clasificación
El plazo de tiempo durante el cual se decide la identidad de los 31 equipos que competirán en el certamen. Está previsto que la mayoría de los partidos de clasificación para la Copa Mundial de la FIFA 2014™ concluyan entre agosto 2013 y noviembre de 2013.

Fase de Ventas de Recopilación de las Solicitudes de Entradas
Inmediatamente después del Sorteo Final, se aceptarán las solicitudes de entradas a través del sitio web dedicado a los seguidores de las PMA, que haya establecido la FTO. Esta fase tendrá lugar entre el 8 de diciembre de 2013 y el 7 de febrero de 2014.

Durante este tiempo:

- Las PMA solicitarán sus Entradas para la Comunidad Futbolística.
- Las PMA entregarán para su consideración los Grupos de Asignación de Entradas y establecerán cupos para ellos.
- Los aficionados de las PMA solicitarán sus entradas en el sitio web de Gestión de Entradas de la PMA, que la FTO gestiona directamente en nombre de la FIFA. Se aceptarán todas las solicitudes de entradas enviadas, que quedarán pendientes.

Sorteo de Selección al Azar para las solicitudes de los seguidores de las PMA
Se llevará a cabo un Sorteo de Selección al Azar inmediatamente después de concluida la Fase de Ventas para los partidos que hayan recibido exceso de demanda.

Confirmación y pago
Todos los Seguidores de las PMA que resulten agraciados con entradas recibirán una notificación sobre el resultado del Sorteo de Selección al Azar a mediados de febrero. El pago se efectuará de conformidad con las normativas de venta aplicables.

6.2 FONDO DE ENTRADAS

El Fondo de Entradas, presentado por primera vez para la Copa Mundial de la FIFA Sudáfrica 2010™ y de nuevo para la Copa Mundial de la FIFA 2014™, constará de entradas de la Categoría 4 que se distribuirán exclusivamente entre los residentes en Brasil de forma gratuita. El proyecto del Fondo de Entradas forma parte de la iniciativa de responsabilidad social de la FIFA.

Como parte de las operaciones generales de la gestión de entradas, la FIFA asignará una importante cantidad de entradas de la Categoría 4 al proyecto del Fondo de Entradas. Este Fondo consta de un cierto número de entradas para todos los partidos, desde el partido inaugural hasta la gran final.

El Fondo de Entradas es una iniciativa conjunta entre la FIFA y los Socios FIFA, que persigue el objetivo de, a través de diversas iniciativas especiales, brindar la oportunidad de asistir a la Copa Mundial de la FIFA™ a aquellas personas que, de otro modo, no podrían conseguirlo.

6.3 PROGRAMA DE HOSPITALIDAD

La exclusiva hospitalidad diseñada para la Copa Mundial de la FIFA 2014™ otorgará a clientes de todos los rincones del mundo una experiencia que combina una hospitalidad inigualable y fútbol internacional de la más alta categoría en Brasil y sus legendarias sedes.

El Programa de Hospitalidad de la FIFA ofrece a los clientes entradas de primerísima calidad junto con una amplia variedad de servicios, como el acceso a las instalaciones de hospitalidad en los estadios (incluidas suites, salas privadas y carpas), gastronomía selecta, aparcamiento preferente, atención exclusiva y obsequios.

MATCH Hospitality, nombrado por la FIFA titular exclusivo de los derechos mundiales del Programa de Hospitalidad de la FIFA, proporciona una selecta gama de productos de hospitalidad, diseñados con esmero para que ofrezcan una variedad de experiencias personalizadas en el mayor espectáculo deportivo del mundo.

Se ofrece en tres categorías: Lujo, Empresas y Ocio, que incluyen un total de cinco productos. Cada producto posee características definidas para satisfacer las preferencias personales, las necesidades empresariales y el presupuesto.

MATCH Hospitality ha creado una red mundial de representantes comerciales, cada uno de ellos en un territorio específico (o territorios específicos), con el objetivo de comercializar y vender el Programa de Hospitalidad en nombre de la FIFA. Los datos de contacto de los representantes respectivos y la información detallada sobre los diversos productos se pueden encontrar en la sección Hospitalidad de FIFA.com, en www.FIFA.com/hospitality.

Le rogamos que tenga en cuenta que sólo el titular oficial exclusivo de los derechos de hospitalidad de la FIFA, MATCH Hospitality, está autorizado a vender paquetes de entradas de hospitalidad inclusivos, y que sólo los afiliados comerciales de la FIFA están autorizados a llevar a cabo promociones de entradas. Para consultar la lista completa de empresas autorizadas a efectuar concursos con premios y demás actividades promocionales en las que los aficionados pueden conseguir una entrada, visite “Afiliados de marketing” en FIFA.com, en www.fifa.com/worldcup/organisation/partners/

7 Reglamento

7.1 PROHIBICIÓN DE LA REVENTA NO AUTORIZADA, Y ACTIVIDADES CORPORATIVAS COERCITIVAS

Según el marco legal de Brasil, la reventa de entradas para certámenes deportivos, a un precio superior al indicado en la entrada, está prohibida por el artículo 41-F de la ley nº 10.671/2003 (el "Estatuto del Aficionado"). El artículo 41-G del Estatuto del Aficionado considera delito suministrar, desviar o facilitar la distribución de entradas para la venta a un precio superior al indicado en la entrada. Además, según el artículo 16 de la Ley General de la Copa Mundial de la FIFA™, quien venda, ofrezca, exponga a la venta, negocie, desvíe o transfiera entradas para la Copa Mundial de la FIFA Brasil 2014™ o utilice las entradas para la Copa Mundial de la FIFA Brasil 2014™ con fines publicitarios, comerciales o promocionales, como premio de concursos o apuestas, o use la disponibilidad de las entradas como publicidad para dichos fines, será objeto de sanciones civiles y penales.

La FIFA cooperará con las autoridades brasileñas y otras autoridades gubernamentales para combatir los perjuicios para el consumidor que comporta la venta no autorizada de entradas para la Copa Mundial de la FIFA Brasil 2014™, y la FIFA fomentará que los consumidores denuncien a los revendedores no autorizados ante la policía y ante las autoridades de protección del consumidor. La FIFA ha nombrado MATCH Services su agente para gestionar sus esfuerzos por imponer el cumplimiento de la normativa. En colaboración con las autoridades brasileñas, otras autoridades apropiadas y MATCH Services, la FIFA busca reducir al mínimo los siguientes tipos de daños y perjuicios a los consumidores:

- El pago de precios notablemente más altos que los precios oficiales de las entradas.
- El fraude.
- La ausencia de una entrega.
- Los errores en la descripción.

Estos tipos de daños y perjuicios al consumidor se ven exacerbados por la importante cantidad de revendedores no autorizados que efectúan transacciones por Internet. A algunos aficionados, realmente apasionados y decididos a comprar entradas, les cuesta mucho resistirse al atractivo de sitios web vistosos y bien diseñados, desarrollados por empresas que: (a) pertenecen al negocio de la reventa de entradas para otros acontecimientos (dentro de los cuales estas empresas podrían tener derecho legal para revender), (b) ofrecen reembolsos si no consiguen entregar las entradas, y (c) parecen tener un negocio legítimo. Los consumidores deben saber que las únicas fuentes de entradas legítimas se identifican por Internet en www.FIFA.com

La FIFA reconoce que las circunstancias de los compradores de entradas y sus invitados pueden cambiar con el paso del tiempo. Por lo tanto, la FIFA posee una Plataforma Oficial de Transferencia y Reventa de Entradas por Internet en www.FIFA.com. La sección de Transferencia de Entradas de la plataforma permite que los compradores de entradas notifiquen cambios en las identidades de sus invitados, para proporcionar datos exactos sobre los invitados sustitutos. La sección de Reventa de Entradas de la plataforma facilita a los compradores de entradas la posible reventa de sus entradas a través de www.FIFA.com. No existe garantía alguna de que una entrada puesta a la reventa vaya a revenderse, pero si lo fuese, la transacción hará posible que un nuevo comprador adquiera las entradas legítimamente y al precio oficial, asi como que el comprador original de la entrada reciba la cuantía que pagó por ella (menos una pequeña retención).

8 Glosario de términos clave

Gran Público brasileño
"Brasileño" quiere decir (i) para la Cat. 4 "residente en Brasil (lo que incluye internacionales que residen en Brasil) y (ii) para la asignación de la PMA, "residentes en Brasil" junto con ciudadanos brasileños que viven en el extranjero, así como miembros de clubes de aficionados.

CEP: Códigos de Endereçamento Postal
Se refiere al código postal que posee una persona en Brasil.

CPF: Cadastro de Pessoas Fisicas
Se refiere al número que posee una persona en el Registro de Personas Físicas, que la Agencia Tributaria brasileña adjudica a los brasileños y residentes que pagan impuestos.

FIFA Ticketing AG
Se refiere a la entidad responsable de la aplicación eficaz de todas las Políticas de Gestión de Entradas y directrices de la Comisión Organizadora de la Copa FIFA Confederaciones y de la Copa Mundial de la FIFA™, y de la Subcomisión de Gestión de Entradas de la FIFA en relación con las competiciones.

FTC: FIFA Ticketing Centre
Se refiere a la entidad que MATCH Services AG gestiona, y que es responsable de llevar a cabo las operaciones de la Gestión de Entradas al Gran Público, basadas en la Política de Gestión de Entradas de la FIFA.

FTO: FIFA Ticketing Office
Se refiere a la entidad que MATCH Services AG gestiona, y que es responsable de llevar a cabo las operaciones de la Gestión de Entradas a los Grupos Constituyentes de la Gestión de Entradas de la FIFA y el COL, basadas en la Política de Gestión de Entradas de la FIFA.

FIFA Ticketing Brazil (2014 FWC Venda de Ingressos Ltda.)
Se refiere a la entidad responsable de la venta de entradas a personas individuales.

FVTC: Oficina de Gestión de Entradas de la FIFA en las Sedes
Se refiere a los Centros de Gestión de Entradas que se encontrarán ubicados en cada una de las 12 sedes de la competición.

IVR: Servicio de respuesta de voz interactiva
Se refiere a un servicio de información y respuestas automatizado, con el que pueden ponerse en contacto los clientes para recibir información sobre el estado de su solicitud.

PMA: Asociaciones Miembros Participantes
Se refiere a las 32 Asociaciones Miembro de la FIFA que participan en la competición.

RG: Registro Geral
Se refiere al número de identificación de los residentes en Brasil.

DAT: Entradas para Personas con Discapacidades
Se refiere a las entradas para aquellos clientes con necesidades especiales, y en concreto para las personas con discapacidades.

TST: Abonos de Entradas para Equipos Específicos
Se refiere a las series de entradas que dan acceso a los partidos disputados por un equipo en concreto.

VST: Abonos de Entradas Conectadas a un Estadio Específico
Se refiere a las series de entradas que dan acceso a los partidos disputados en una sede en concreto.

9 Información general sobre la gestión de entradas

9.1 SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para más información, los clientes pueden ponerse en contacto con el FIFA Ticketing Centre, como se indica en la sección 2.7 de este folleto.

9.2 CONSULTAS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para cualquier consulta de parte de la prensa y medios de comunicación en general, póngase en contacto con la FIFA mediante los métodos siguientes:

Departamento de los Medios de la FIFA
Consultas: mediabrazil@fifa.org
Teléfono: 0800 030 2014 (nacional)
+55 800 0302014 (internacional)
Internet: www.FIFA.com
Twitter: @fifamedia
YouTube/FIFAtv

FIFA WORLD CUP
Brasil

2014 FIFA WORLD CUP BRAZIL™

FIFA PARTNERS

adidas · Coca-Cola · Hyundai · Kia Motors · Emirates · Sony · Visa

FIFA WORLD CUP SPONSORS

Budweiser · Castrol · Continental · Johnson & Johnson · McDonald's · oi · Seara · Yingli

FIFA.com · Football for Hope